

# 西部緑地公園テニスコートの令和元年度管理状況

様式3

施設所管課	県民文化スポーツ部スポーツ振興課
施設管理者	三幸（株）
指定期間	平成30年4月1日～令和5年3月31日
中期経営目標 (H30～R4)	①利用者数（観客数を除く）を5年間で15%増加させます ②利用者アンケートによる満足度において、利用者サービスは95%以上を目指し、施設の維持管理は引き続き95%以上を維持します。

## 1 中期経営目標達成に向けたサービス向上・利用促進等の取組

### (1) 実績

項 目	実施内容
① サービス向上・利用促進	<p><b>【施設の使用受付、案内等の接客向上】</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・職員への接客及びお客様対応の定期的研修</li> <li>・受付にマニュアルを設置、対応の迅速化</li> <li>・積極的な自主事業の説明、参加促進</li> <li>・情報掲示板、インフォメーションコーナーの設置</li> </ul> <p><b>【自主事業の企画・実施】</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・通常利用の妨げとならないよう、ニーズの高い事業に絞って実施</li> </ul>
② 広報活動	<p><b>【施設の情報提供・広告・広報】</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・施設専用ホームページの開設 URL <a href="http://www.tennisishikawa.jp/">http://www.tennisishikawa.jp/</a></li> <li>・施設専用ホームページの運用 閲覧者が必要とする情報をさらに探しやすく、わかりやすいホームページ構成となるように工夫</li> <li>・Facebook・twitterへの掲載 コート状況やイベント状況のお知らせを毎日配信</li> <li>・管理棟館内の情報掲示板の活用 管理棟内にある情報掲示板を最大限活用し、年間予定表や各種自主事業のチラシを貼り出してPR</li> </ul> <p><b>【周辺地域・関係機関との連携・協同】</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・金沢市第三消防団二塚分団の訓練場所や二塚連合町会夏祭駐車場として第二駐車場を利用していただいた</li> <li>・二塚連合町会夏祭りのお楽しみ抽選会景品として、スポーツタオルを提供</li> </ul>

### (2) 令和2年度における取組内容の見直し等

	実施内容
	これまでの指定管理期間における実施状況を勘案して、多様な利用者ニーズに合った、低年齢から高齢者及び初心者から上級者までの方々がそれぞれの年齢や技術レベルに応じて、誰もがテニスを楽しめる内容とする。

## 2 中期経営目標の進捗状況

測定指標	H26-28年度 (基準値)	H29年度	H30年度	R1年度	前年度比	基準値比	R4年度 (目標値)
(1) 利用者数(人)	31,402人	32,503人	28,508人	31,334人	109.9%	99.8%	36,200人
(2) 貸館稼働率(%)					.0 <sup>ポイ</sup>	.0 <sup>ポイ</sup>	
(3) 利用者アンケート における満足度							
利用者サービス(%)	93.0	89.6	94.2	92.4	-1.80 <sup>ポイ</sup>	-.60 <sup>ポイ</sup>	
施設の維持管理(%)	98.5	98.7	97.1	96.1	-1.0 <sup>ポイ</sup>	-2.40 <sup>ポイ</sup>	

※基準値は中期経営目標における基準値

<利用者数、貸館稼働率など利用指標に係る増減理由>

指 標	対前年度増減理由	対基準値増減理由
利用者数	積雪がなかったことによる稼働日数の増	
貸館稼働率		

<利用者アンケート結果(平成31年4月~令和2年実施 有効回答数30件)>

項 目	回 答			
	良い	概ね良い	やや悪い	悪い
利用者サービス(%)	64.3	28.1	7.6	0.0
施設の維持管理(%)	27.8	68.3	3.9	0.0

### 3 施設等の維持管理

項目	実施内容
(1) 清掃	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 日常清掃 毎日1回 玄関ホール、共用部、事務室、トイレ、更衣室・シャワー室、ミーティングルーム (点検・清掃、除塵、拭き上げ清掃等)</li> <li>テニスコート (点検・清掃、ごみ拾い掃き、忘れ物チェック等)</li> <li>ゆったりトイレ (点検・清掃、除塵、水拭き、衛生陶器清掃、消耗品補充等) 利用頻度が高いため週に2, 3回重点清掃</li> <li>駐車場 (点検・清掃、ごみ拾い掃き、空き缶・落葉清掃等)</li> <li>廃棄物処理 (施設内で発生したごみの収集、分別集積)</li> </ul>
(2) 設備保守点検	ごみ回収・運搬処理 通年
(3) 植栽維持管理	敷地内の植栽剪定・除草 (5~8月)
(4) 警備	<p>毎日2名体制で閉館後に3回の施設巡回点検 3回/日 (22時、24時、3時) (テニスコート内外、管理棟周辺、屋外トイレ、第1・2駐車場) (特に配慮した点：ゆったりトイレ内外の不審者・不審火の発生や施設の損傷等)</p>
(5) 小規模修繕	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 備品ラケット ガット張替修理</li> <li>・ ソーラー式柱時計本体交換</li> <li>・ 男子WCウォシュレット交換工事</li> <li>・ 手洗い器交換工事</li> </ul>

### 4 管理運営体制

項目	実施内容
(1) 緊急時の対応・安全管理などの危機管理	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 危機管理マニュアルの保管</li> <li>・ 職員へのAED講習</li> <li>・ 職員への研修を通して避難場所の確認</li> <li>・ 不審者対応のマニュアル追加</li> </ul>
(2) 個人情報の管理状況	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 個人情報保護に関する職員教育の実施</li> <li>・ 個人情報保護方針の施設内掲示</li> <li>・ 個人情報取得時に利用目的を特定してその取扱いについての明示並びに同意書記載</li> </ul>

## 5 収支状況

### (1) 使用許可等の状況

(単位：件)

項目	許可件数	不許可件数	不許可理由
個人利用	9,263	0	
専用利用	5,389	0	
合計	14,652	0	

### (2) 使用料の収入実績（利用料金の収入及び減免の状況）

(単位：千円)

項目	収入額	減免額	減免理由
テニスコート	8,486	1,623	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 県体協加盟団体、中体連または高体連が主催する競技会</li> <li>・ 大会の準備または整理に使用</li> <li>・ その他、特別な理由があると認めたとき (例：国体選手の練習利用)</li> </ul>

### (3) 収支決算

(単位：千円)

収入		支出	
指定管理料	386	人件費	4,419
利用料収入	8,486	光熱水費	630
自動販売手数料	251	外部委託費	1,679
		修繕費	263
		旅費・通信費	307
		備品購入費	148
		消耗品費	369
		その他	154
合計 ①	9,123	合計 ②	7,969
収支差額 ①－②	1,154		

## 6 利用者からの意見、苦情、要望

年 月	内 容	対 応
平成31年4月30日	ふれあい公社様管理施設において減免扱いとなっている団体様より、当施設でも減免対象に含めるようご依頼があった。	「指定管理者が必要と認める時」とする減免対象基準があり、当該団体の活動実績から、ふれあい公社様で減免扱いとなっている事に問題はありませんでしたが、当施設を利用いただく他団体との公平性を保つため、お断りさせていただきました。
令和元年10月15日	11月～3月までの利用開始時間について、現行の8:30から8:00へ繰り上げて欲しいとのご意見をいただいた。	知事の承認・条例見直しにも関わる事案のため、他の利用者ニーズ、実施期間、費用対効果等の検討が必要であり早急な対応は難しい旨をご説明するとともに、貴重なご意見に対する感謝を伝えました。
令和元年11月17日	施設に隣接する民家の方から、境界フェンス付近で繁茂している樹木の剪定要望をいただいた。	施設スタッフによる剪定作業を行いました。ご要望をいただいた民家の方にも主体的にお手伝いいただき、良好な関係を築いております。

## 7 事故、故障等

年 月	内 容	対 応
	なし	

## 8 その他報告事項など

--

## 9 評価結果

評価項目	評価	所見（工夫・改善点）
(1) 中期経営目標の達成に向けたサービス向上・利用促進等の取組	A	<ul style="list-style-type: none"> <li>・職員にサービス意識とコスト意識をもって業務に取り組むよう研修を行い、職員の意識改革を進めている</li> <li>・利用者サービスマニュアルを作成し、利用者が魅力を感じる施設サービスの提供に努めている</li> <li>・積極的に利用者の参加しやすい自主事業を開催、また部活動等の学生利用促進に取り組んでいる</li> </ul>
(2) 施設等の維持管理	B	<ul style="list-style-type: none"> <li>・コート整備等に精通した職員を配置し、仕様書等に基づく適切な施設管理が行われている</li> <li>・コート使用に際しては、使用者の偏りにより摩擦が生じないように適切に管理している</li> </ul>
(3) 管理運営体制	B	<ul style="list-style-type: none"> <li>・職員には研修を通して危機管理マニュアルを活用し、緊急時の対応や避難場所の確認等を周知徹底している</li> </ul>
総合評価	A	<ul style="list-style-type: none"> <li>・テニスの競技力向上や、県民がよりテニスに親しみやすい環境作りに基づいた管理運営がなされている</li> </ul>

### ○ 評価基準

- A（優）：仕様書等に定める水準を大いに上回っており、その結果、優れた実績をあげている
- B（良）：仕様書等に定める水準を上回っている
- C（可）：概ね仕様書等に定める水準どおり実施されている
- D（不可）：仕様書等に定める水準を下回っており、改善を要する部分がある

### ○ 総合評価

- A（優）：優れた管理運営がなされており、かつ、十分な実績をあげている
- B（良）：優れた管理運営がなされている
- C（可）：適正な管理運営がなされている
- D（不可）：改善が必要である

## 10 助言・指摘事項